

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek dalam penilitan ini adalah orang tua murid antar jemput Sekolah “ANJER” yang berlokasi di Jalan Bengawan G 123 Payung Mas Puduk Payung Semarang.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2008: 115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah orang tua murid yang mengikuti anaknya antar jemput sekolah ANJER. Populasi penelitian ini berjumlah 45.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008: 116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam mengambil sampel dari populasi harus betul-betul representatif. Sampel dalam penelitian ini adalah orang tua murid yang mengikuti anaknya antar jemput sekolah ANJER minimal selama 6 bulan.

3.2.3 Teknik Sampling

Dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2008:120).

Dalam pengambilan sampel akan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu sesuai tujuannya. Sampel dalam penelitian ini adalah orang tua murid yang mengikutkan anaknya ke antar jemput sekolah “ANJER” sebanyak 35 responden yang memiliki kriteria minimal 6 bulan sudah ikut antar jemput sekolah “ANJER”.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini akan menggunakan data primer. Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang didapatkan secara langsung dari responden tanpa melalui perantara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban atau tanggapan dari pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada orang tua murid dan para murid yang ikut dalam antar jemput sekolah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik kuesioner (angket). Teknik kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008 : 199). Kuesioner penelitian ini disebarakan sendiri oleh peneliti untuk menjelaskan pengisian kuesioner.

3.5 Teknik Pengukuran Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik deskriptif-kuantitatif. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan dan mengetahui karakteristik variabel penelitian (Sekaran, 2006:158). Hal ini didukung oleh teknik pengukuran data penelitian yang menggunakan skala likert, yaitu teknik yang digunakan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008:132). Dalam penggunaan skala likert yang diukur adalah variabel dari lima dimensi kualitas jasa yang dijabarkan menjadi berbagai indikator untuk menyusun item pernyataan atau pertanyaan.

Dalam menggunakan skala likert akan digunakan 5 tingkatan untuk mengukur harapan dari kualitas jasa antar jemput sekolah dan kinerja antar jemput sekolah. 5 tingkatan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Skor	Harapan	Kinerja
5	Sangat penting	Sangat puas
4	Penting	Puas
3	Cukup	Cukup
2	Kurang penting	Kurang puas
1	Tidak penting	Tidak memuaskan

Sumber: Sugiyono, 2008 : 132

3.6 Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah IPA (*Importance Performance Analysis*). *Importance-Performance Analysis* atau IPA adalah alat analisis yang menggambarkan kinerja sebuah merek dibandingkan dengan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada, dengan menggunakan *Diagram Cartesius* (Singgih, 2001:224).

Menurut Kariman (dalam Desna, 2015) IPA adalah pengukuran antara tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja apa yang seharusnya dikerjakan perusahaan untuk menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas tinggi. Pengukuran dengan teknik ini memiliki kelebihan untuk menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi

dengan memperlihatkan indikator apa saja yang harus diperbaiki oleh perusahaan.

Alat analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan antar jemput sekolah melalui kinerja yang telah dihadirkan antar jemput sekolah dengan membandingkan kepada tingkat kualitas jasa antar jemput sekolah melalui harapan konsumen antar jemput sekolah. Konsumen akan mencapai kepuasan apabila kinerja yang berikan antar jemput sekolah melebihi harapan konsumen, apabila harapan konsumen masih melebihi kinerja yang diberikan maka belum tercapai kepuasan.

Diagram Kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y (Umar, 2002:452). Titik X adalah rata-rata dari skor kinerja antar jemput sekolah dan titik Y adalah rata-rata dari skor harapan konsumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

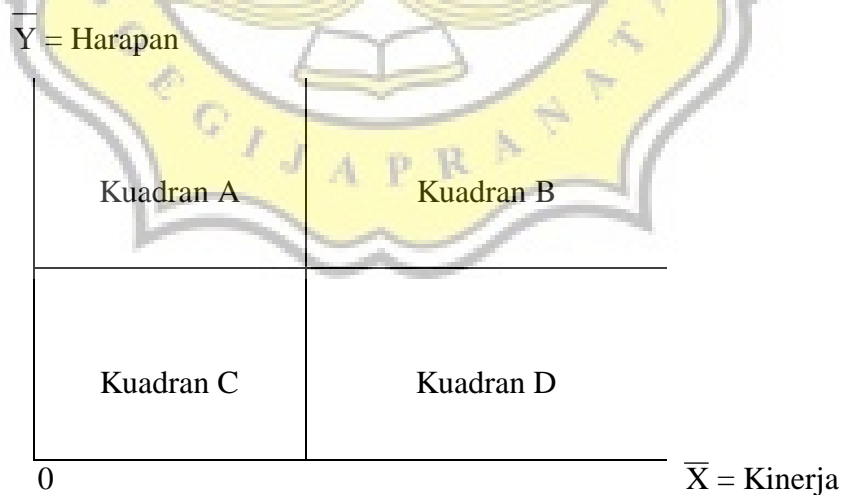
$\sum xi / \sum yi$ = Total rata-rata setiap item kuesioner

n = Jumlah item kuesioner

Sumber: Umar, 2002 : 450

Rumus tersebut digunakan untuk mengetahui nilai harapan konsumen dan nilai kinerja Anjer. Jika nilai harapan konsumen lebih besar maka kepuasan konsumen masih dibawah standar. Apabila nilai kinerja Anjer lebih besar maka kepuasan konsumen sudah terpenuhi karena sudah melebihi nilai harapan konsumen.

Gambar 3.1 Diagram Kartesius



Sumber: Umar, 2002 : 452.

- Kuadran A

Kinerja suatu variabel masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen sehingga ini harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya agar optimal.

- Kuadran B

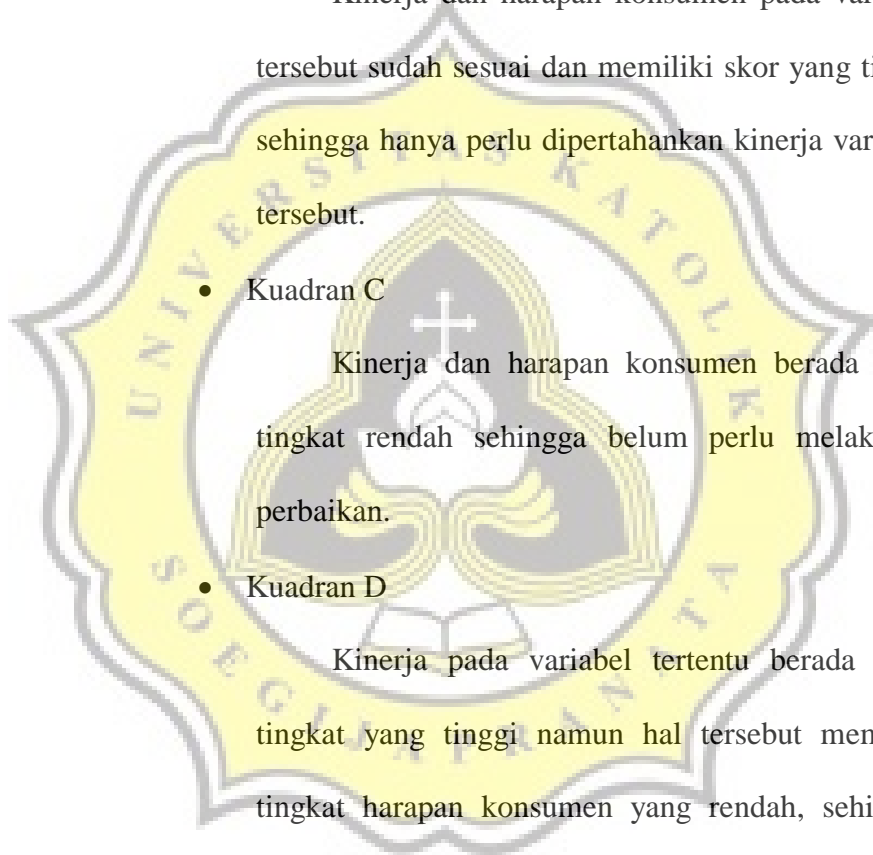
Kinerja dan harapan konsumen pada variabel tersebut sudah sesuai dan memiliki skor yang tinggi sehingga hanya perlu dipertahankan kinerja variabel tersebut.

- Kuadran C

Kinerja dan harapan konsumen berada pada tingkat rendah sehingga belum perlu melakukan perbaikan.

- Kuadran D

Kinerja pada variabel tertentu berada pada tingkat yang tinggi namun hal tersebut memiliki tingkat harapan konsumen yang rendah, sehingga kinerjanya perlu dikurangi dan memperbaiki kinerja yang lain namun memenuhi harapan konsumen.



3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam menguji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan analisis menggunakan SPSS. Pada uji validitas, menurut Gozhali (2011 : 135) mengatakan suatu kuesioner dikatakan valid apabila item pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan variabel dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel.

Dalam membandingkan nilai r hitung dengan r tabel perlu diketahui df (*degree of freedom*) = n (jumlah sampel) – 2 (jumlah konstruk), sehingga sampel yang di dapat adalah sebanyak 37 maka akan memperoleh $df = 35$ karena sudah di kurangi jumlah konstruk dengan alpha 0,50 di dapat r tabel 0,325.

Di bawah ini adalah tabel r yang menyatakan bahwa setiap item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel (0,325) dan bernilai positif dan kemudian item kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 3.2 Tabel r *Product Moment* (two-tailed test)

Df	α	df	α	df	α	df	α
	5%		5%		5%		5%
1	0,997	26	0,374	51	0,271	76	0,223
2	0,950	27	0,367	52	0,268	77	0,221
3	0,878	28	0,361	53	0,266	78	0,220
4	0,811	29	0,355	54	0,263	79	0,219
5	0,775	30	0,349	55	0,261	80	0,217
6	0,707	31	0,344	56	0,257	81	0,216
7	0,666	32	0,339	57	0,256	82	0,215
8	0,632	33	0,334	58	0,254	83	0,213
9	0,602	34	0,329	59	0,252	84	0,212
10	0,576	35	0,325	60	0,250	85	0,211
11	0,553	36	0,320	61	0,248	86	0,210
12	0,532	37	0,316	62	0,246	87	0,208
13	0,514	38	0,312	63	0,244	88	0,207
14	0,497	39	0,308	64	0,242	89	0,206
15	0,482	40	0,304	65	0,240	90	0,205
16	0,468	41	0,301	66	0,239	91	0,204
17	0,456	42	0,297	67	0,237	92	0,203
18	0,444	43	0,294	68	0,235	93	0,202
19	0,433	44	0,291	69	0,234	94	0,201
20	0,423	45	0,288	70	0,232	95	0,200
21	0,413	46	0,285	71	0,230	96	0,199
22	0,404	47	0,282	72	0,229	97	0,198
23	0,396	48	0,279	73	0,227	98	0,197
24	0,388	49	0,276	74	0,226	99	0,196
25	0,381	50	0,273	75	0,224	100	0,195

Sumber: Gozhali (2011)

Uji reliabilitas adalah alat analisis untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari dimensi. Menurut Gozhali (2011 : 132) suatu kuesioner akan dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap item kuesioner selalu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu dimensi dinyatakan reliabel jika Cronbach Alpha $> 0,70$.

3.7.1. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid apabila item pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan variabel dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel (Gozhali, 2011 : 135).

Azwar (2000 : 106) menyatakan bahwa validitas sebuah tes berkaitan pada isi skala tersebut yang mencakup data komprehensif dan relevan dengan tujuan penelitian. Validitas alat ukur pada penelitian ini menggunakan validitas item.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Azwar (2000 : 106) menunjukkan bahwa reliabilitas mengacu pada konsistensi atau kepercayaan hasil ukur, hasil dari reliabilitas banyak dipengaruhi oleh motivasi oleh motivasi, persepsi, dan sikap responden dalam memberikan jawaban. Untuk mengetahui reliabilitas skala harapan dan kinerja antar jempit sekolah “ANJER” digunakan teknik koefisien *Alpha Cronbach*.

Uji reliabilitas adalah alat analisis untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari dimensi. Menurut Gozhali (2011 : 132) suatu kuesioner akan dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap item kuesioner selalu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu dimensi dinyatakan reliabel jika Cronbach Alpha > 0,70.

3.7.3 Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan

Hasil uji validitas pada tingkat harapan dengan taraf signifikan jumlah subjek 37 adalah 0,325 yang terdiri dari 18 item koefisien korelasi antara 0,356 sampai 0,776 sehingga semua item valid.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan

Keterangan	Cronbach Alpha	Status
A. <i>Tangibles</i> / Bukti Nyata	0,789	Reliabel
1. ANJER menggunakan jenis mobil minibus semacam Grandmax.	0,620	Valid
2. ANJER memiliki tampilan dalam mobil yang bersih, wangi dan terdapat tempat sampah.	0,653	Valid
3. ANJER memiliki tempat duduk yang nyaman, rapi, dan bersih.	0,491	Valid
4. ANJER memiliki fasilitas seperti AC, radio / musik, televisi	0,410	Valid
5. Pegawai ANJER berpenampilan rapi dan sopan.	0,685	Valid
6. Pegawai ANJER mudah ditelepon dan dapat dihubungi melalui media sosial seperti BBM, WhatsApp, dan Line.	0,411	Valid

B. <i>Emphaty</i> / Empati	0,715	Reliabel
7. Pegawai ANJER dapat menolong pada saat tertentu, seperti membelikan dasi dan buku yang ketinggalan.	0,557	Valid
8. Pegawai ANJER dapat berkomunikasi dan memperlakukan secara baik dan ramah terhadap antar murid.	0,557	Valid
C. <i>Reliability</i> / Keandalan	0,821	Reliabel
9. Tepat waktu saat masuk sekolah, maksimal 15 menit sebelum bel masuk sekolah.	0,527	Valid
10. Tiba dirumah tidak terlalu sore atau malam, maksimal 30 menit atau 60 menit setelah jam pulang sekolah atau tergantung kegiatannya.	0,744	Valid
11. Memprioritaskan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dengan mengemudi secara aman dan stabil.	0,634	Valid
12. Tepat waktu dan menjaga anak – anak supaya tiba dengan selamat.	0,728	Valid
D. <i>Responsivness</i> / Daya Tanggap	0,802	Reliabel
13. ANJER menerima, menyelesaikan, dan memperbaiki keluhan pelanggan.	0,671	Valid
14. ANJER memiliki pelayanan yang tanggap, seperti mengantar buku pelajaran atau catatan yang ketinggalan di mobil kerumah anak.	0,559	Valid
15. ANJER tanggap dan merespon masalah yang ada.	0,731	Valid
E. <i>Assurance</i> / Jaminan	0,894	Reliabel
16. Pegawai ANJER sabar, murah senyum, dan ramah melayani anak – anak.	0,815	Valid
17. Pegawai ANJER ramah dan sopan terhadap orang tua anak dan anak.	0,826	Valid
18. Pegawai ANJER memiliki pengetahuan yang update dan informatif terhadap sikap dan perbuatan baik.	0,762	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas jasa dapat dikatakan reliabel karena memiliki Cronbach Alpha > 0,70. Pada dimensi empati yang memiliki Cronbach Alpha paling rendah yaitu sebesar 0,715 dan yang paling tinggi diperoleh dimensi jaminan dengan Cronbach Alpha sebesar 0,894.

3.7.4 Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja

Hasil uji validitas pada tingkat harapan dengan taraf signifikan jumlah subjek 37 adalah 0,325 yang terdiri dari 18 item dengan koefisien korelasi antara 0,596 sampai 0,794 sehingga semua item valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja

Keterangan	Cronbach Alpha	Status
A. <i>Tangibles</i> / Bukti Nyata	0,898	Reliabel
1. ANJER menggunakan jenis mobil minibus semacam Grandmax.	0,559	Valid
2. ANJER memiliki tampilan dalam mobil yang bersih, wangi dan terdapat tempat sampah.	0,774	Valid
3. ANJER memiliki tempat duduk yang nyaman, rapi, dan bersih.	0,832	Valid
4. ANJER memiliki fasilitas seperti AC, radio / musik, televisi	0,868	Valid
5. Pegawai ANJER berpenampilan rapi dan sopan.	0,691	Valid
6. Pegawai ANJER mudah ditelepon dan dapat dihubungi melalui media sosial seperti BBM, WhatsApp, dan Line.	0,626	Valid

B. <i>Emphaty</i> / Empati	0,788	Reliabel
7. Pegawai ANJER dapat menolong pada saat tertentu, seperti membelikan dasi dan buku yang ketinggalan.	0,651	Valid
8. Pegawai ANJER dapat berkomunikasi dan memperlakukan secara baik dan ramah terhadap antar murid.	0,651	Valid
C. <i>Reliability</i> / Keandalan	0,830	Reliabel
9. Tepat waktu saat masuk sekolah, maksimal 15 menit sebelum bel masuk sekolah.	0,642	Valid
10. Tiba dirumah tidak terlalu sore atau malam, maksimal 30 menit atau 60 menit setelah jam pulang sekolah atau tergantung kegiatannya.	0,704	Valid
11. Memprioritaskan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dengan mengemudi secara aman dan stabil.	0,663	Valid
12. Tepat waktu dan menjaga anak – anak supaya tiba dengan selamat.	0,657	Valid
D. <i>Responsivness</i> / Daya Tanggap	0,856	Reliabel
13. ANJER menerima, menyelesaikan, dan memperbaiki keluhan pelanggan.	0,708	Valid
14. ANJER memiliki pelayanan yang tanggap, seperti mengantar buku pelajaran atau catatan yang ketinggalan di mobil kerumah anak.	0,759	Valid
15. ANJER tanggap dan merespon masalah yang ada.	0,760	Valid
E. <i>Assurance</i> / Jaminan	0,871	Reliabel
16. Pegawai ANJER sabar, murah senyum, dan ramah melayani anak – anak.	0,698	Valid
17. Pegawai ANJER ramah dan sopan terhadap orang tua anak dan anak.	0,836	Valid
18. Pegawai ANJER memiliki pengetahuan yang update dan informatif terhadap sikap dan perbuatan baik.	0,730	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas jasa dapat dikatakan reliabel karena memiliki Cronbach Alpha > 0,70. Pada dimensi empati yang memiliki Cronbach Alpha paling rendah yaitu sebesar 0,788 dan yang paling tinggi diperoleh dimensi bukti fisik dengan Cronbach Alpha sebesar 0,898.

